化学製品ＰＬ相談センター　　2012 年 4 月 10 日発行

アクティビティーノート〈第 182 号〉

Contents

2012 年 3 月度における受付相談事例を中心に記載しています。

1．相談業務
1.1. 2012 年 3 月度 相談受付件数 (P. 1)
1.2. 受付相談事例および内容の紹介 (P. 2～5)
2．ちょっと注目　平成 12 年度事例から「製品の注意表示」を振り返る (P. 6)
3．入手資料の紹介 (P. 8)
4．メディア情報から (P. 9)
5．化学の発展を支えた日本の研究者「木から絹を作る」(P. 10)

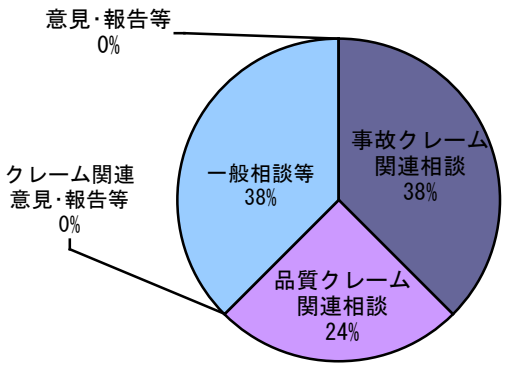
1．　相談業務

1．1．　相談受付件数

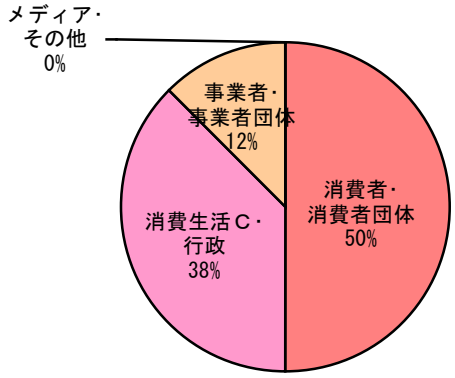
2012 年 3 月度 相談受付件数 (2／24～3／23　実働：20 日)

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	合計	構成比
消費者･消費者団体	2	1	0	1	0	4	50%
消費生活Ｃ･行政	0	1	0	2	0	3	38%
事業者･事業者団体	1	0	0	0	0	1	12%
メディア･その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	3	2	0	3	0	8	
構成比	38%	24%	0%	38%	0%		100%

相談内容別構成比（3月度）



相談者別構成比（3月度）



相談内容区分（改訂 2003 年 8 月）

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的･物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見･報告等	事故の報告や品質の苦情に関する意見･要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談･問い合わせ等
意見･報告等	一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの

１．２．　受付相談事例および内容の紹介

―クレーム関連事案はすべて紹介しています。

◆ 事故クレーム関連相談－３件

1. **＜敷きマットからフローリングへの色移り＞　１年程前、通販で健康器具と同器具の下に敷くマット(約70cm×約170cm)を購入し、フローリングの床に設置して使ってきた。1週間程前、床のワックスをかけ直す際に健康器具とマットを移動したところ、床板が黄色く色移りしていることが分かり、洗浄剤を使っても除去できなかった。販売会社に問い合わせると、「マットに『使用上の注意を示した書面』を付けて包装しているはず」と言われた。しかし、製品を入手してフイルム包装を外した際には、書面等はなかった。そこで、消費生活センターに相談して、同書面を入手してもらったところ、“床面に色移りする場合があるため、使用後は片づけて保管すること”など、14項目の注意事項のほか、相談窓口の連絡先が記載されていた。床は白色の表面加工がされていて、色移りが目立つので、床の張り替えなどで原状回復して欲しいと考えている。どうしたらよいだろうか。なお、マットはアイボリー色で、軟質だが材質は分かっていない。化学製品PL相談センターは消費生活センターから紹介された。〈消費者〉**

   ⇒当センターから、相談者が入手された注意書面の相談窓口に問い合わせて、マット製品に添付した書面のサイズを確認したところ、「B5サイズ」ということが分かりました。このことから、マット製品の包装を外した際に、書面を見逃す可能性は少ないものと考えられます。製造物責任(PL)法では、製造物の欠陥(設計上、製造上、指示･警告上)によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償責任について定めています。マット製品に注意表示書面が添付されていなかったとすれば、製造物の欠陥になる可能性があります。なお、この法律に基づいて損害賠償を受けるには、被害者が、製造物に欠陥が存在していたこと、損害が発生したこと、損害が製造物の欠陥により生じたことの事実を明らかにすることが原則となります。PL法に基づいた損害賠償について、マットのメーカー(輸入品の場合には、輸入会社)と交渉してみてください。

2. **＜外壁塗装工事の影響で体調不良に＞　築後30年程経ったビルのテナントとして飲食店を営業していた。1年半程前に、ビルの耐震工事と合わせて外壁塗装工事が始まり、店の換気扇の吸気口と排気口の両方共、工事のための全体シートで覆われてしまった。このため塗料の臭いを感じながら、調理場での作業を続けていたところ、1週間程して頭が痛く**

なってきた。店の従業員も「臭う」と言っていたが、パートで時間が短かったためか、体調を崩すことはなかった。工務店に苦情を申し出ると、「塗料には規制されている成分は含まれていない」、「病院で診てもらって欲しい」などと言われた。また、家庭用の空気清浄機を持ち込んでくれたが、効果はなかった。そのうち体調を崩し、店を閉めざるを得なくなった。半年程前に、化学物質過敏症の専門病院〇〇を予約して、２ヶ月前に受診し、「化学物質過敏症」と診断された。工務店には、店を止めたことや、これからの生活に対する補償を求めたところ、これまでの治療費と見舞金を支払うと言われたが、納得できる金額ではなかった。化学物質過敏症支援センターにも相談したが、個別の治療には対応してもらえなかった。また、弁護士相談を受けているが、「事例が少ないので難しいかもしれない」と言われている。保険所で化学製品PL相談センターを紹介されたので、相談に乗ってもらえないか。〈消費者〉

⇒当センターは、化学製品に関する事故･苦情の相談、問い合わせなどを実施していますが、一方当事者の代理人として交渉にあたるということは行っていません。ご事情は理解できますが、既に専門医に受診されているほか、化学物質過敏症支援センター(http://www.cssc.jp/)への相談や弁護士相談をしていらっしゃるようですので、こちらで回答できる域を超えており、残念ながら私どもでは対応できかねます。

3. **＜業務用ヘアカラーの品質異常によるトラブル＞　美容室を営業している。１週間程前、金髪にしている女性のカラーを1段階暗くするヘアカラーを使用したところ、真っ黒になってしまった。このヘアカラーはいつも使っていた製品なので、メーカーに問い合わせると、「製造工程にミスがあり、別の薬剤が混入していた」とのこと。また、改めて謝罪の文書を入手し、当方及びお客に対して慰謝料を支払う旨の連絡をもらったが保留している。髪が真っ黒になった場合には、色を元に戻すことはほとんど不可能なので、困っている。同様の被害が3人も出てしまい、お客の憤りも大変な状況になっている。弁護士にも相談していて、化学製品PL相談センターを紹介された。製造物責任(PL)法の考え方を確認させて欲しい。〈事業者〉**

⇒製造物責任(PL)法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合に、過失の有無にかかわらず、製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律です。この法律に基づいて損害賠償を受けるには、被害者が、製造物に欠陥が存在していたこと、損害が発生したこと、損害が製造物の欠陥により生じたことの事実を明らかにすることが原則となります。今回のトラブルでは、メーカーが製造ミスを認めて

いるとのことですので、メーカーから欠陥に関する情報を入手しておくとよいでしょう。詳しいことは弁護士とよくご相談願います。

◆ **品質クレーム関連相談―2 件**

1. **＜メラミン樹脂製の灰皿の危険性＞　「息子が部屋で使っていた灰皿を見ると、灰皿の一部が焦げていた。灰皿の裏の表示には、“材質 = メラミン樹脂、焦げることがある、火がついたまま長時間置かないこと” となっていた。この灰皿は息子が100円ショップで買ってきたものだ。一般的に、灰皿はガラスや金属など不燃物で作るものが多いはずなので、樹脂製というのは危険なのではないか」という相談を受けている。当センターでも100円ショップで同製品が販売されていることを確認した。メラミン樹脂に関する危険性情報があれば教えて欲しい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒一般的な情報として、メラミン樹脂の耐熱温度 = 110～130℃と言われています。注意表示があるとは言え、メラミン樹脂は高温にさらされると燃焼しますので、使用する場合には充分注意する必要があるでしょう。

2. **＜防音シートの臭いに対する安全性＞　先日ポリオレフィン系発泡材の防音シートを購入し、マンションの床に１０枚ほど敷き詰めている。ところが臭いが気になり、この臭いを何年もの間嗅いでいると思うと体への影響が心配になった。又、注意表示を見ると“大きい音や騒音を遮断するとき以外は取り外しておくことをお薦めします”とあり、購入したメーカーの営業に安全性の確認をしているが、情報を公開してくれるか心配だ。この製品の安全性は分かるか。化学製品ＰＬ相談センターは消費生活センターで紹介された。〈消費者〉**

   ⇒当センターは特定の製品に関する情報は把握しておらず、またお答えできる立場にありません。特定の製品の安全性等については、そのメーカーでなければ責任を持って答えることができません。メーカーからの回答を待たれたら如何でしょうか。なお、ご不信であれば、注意表示の理由も確認されるとよいでしょう。

一般相談等

- **＜ジエチレングリコールの安全性＞　「30年程前に買った国産ワイン1本を保管していた。当時ワインにジエチレングリコールが混入していたことが問題になっていた記憶があるので、自宅の畑に撒いて廃棄した。もう処分したのだが、問題になった該当品だったかどうか分かるか」との相談を受けたので、メーカーに問い合わせるように話した。しかし、ジエチレングリコールの安全性が気になったので、その有害性と生分解性を知りたい。問題があれば、廃棄した土壌の対策を依頼する必要があるのではないかと考えた。〈消費生活C〉**

  ⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE)の化学物質総合情報提供システム(http://www.safe.nite.go.jp/japan/db.html)によると、ジエチレングリコールは毒物又は劇物のような有害性はありません。また、生分解性は“良分解性”とのことです。

- **＜畳の下の防虫シートの取り除き＞　最近、新築の賃貸マンションに入居した。その際に不動産会社から、「畳の下に防虫シートを敷いてある」と聞いたので、シックハウス対策として、このシートを取り除きたいと考えている。ただし、防虫剤がどのような形態で使われているかは分かっていない。もし、紛体だとして、同シートの下にこぼれた場合にはどのようにして除去すればよいだろうか。〈消費者〉**

  ⇒お話だけでは、防虫シートの下の状況が分かりませんので、除去方法は分かりかねます。やはり、不動産会社に事情を説明されて、防虫シートを取り除くことや、防虫剤が残留した場合の処置を依頼されては如何でしょうか。

２．　ちょっと注目

―毎月の相談事例からテーマを選んで調べてみました。

平成 23 年度の相談事例から、「製品の注意表示」を振り返る

当センターに寄せられた相談の中に、製品を使用する前に注意表示を確認しておけばトラブルを防止できたのではないかという事例が発生していました。また、製品の注意表示に問題があるケースもありました。そこで、注意表示の問題とトラブル事例の要旨を整理してみました。

Ａ　製品を使用する前に、注意表示された製品パッケージを捨ててしまったり、注意表示を確認しなかったりしたケースがありました。パッケージに表示された部分を保管しておくことが必要でしょう。使用者が、製品に表示された使用方法、注意事項を守らなかった場合には、そのことによって生じた被害については使用者の責任が問われる可能性があります。また、必要な注意表示が無い場合は、製造物の指示・警告上の欠陥があるものとして、製造業者に製造物責任と問うことができる可能性があります。

パッケージの注意表示を確認しないまま捨ててしまった事例

- 製品の注意表示を読まずにポット用洗浄剤を使用して電気ポットを洗浄したところ、水があふれ、近くに置いたパソコンに掛かって故障した。
- 吊り下げ型の板状芳香剤を自家用車内で使ったところ、ダッシュボードのエアコンのツマミに接着した。同芳香剤のパッケージは、注意事項を確認しないまま捨ててしまった。
- 屋外で自家用車のリアウインドウにはっ水コート剤を塗布した。その後小雨が降ったためか、ウインドウの下の塗膜が損傷を受けた。同コート剤のパッケージは、注意事項を確認しないまま捨ててしまった。

後で製品の注意表示を見ると、“使用できない”などとなっていた事例

- ポンプ式住宅用洗剤のノズルから液が漏れ、置いたアルミ板が変色した。同洗剤の注意表示には、使用できない物の中にアルミが入っていた。
- 手芸用品店で買ったラインストーンと接着剤を使って、ドレスにラインストーンを付けたところ、接着個所が変色してしまった。接着剤の表示を確認すると、“衣類には使用できない”となっていた。
- フローリング用ウェットシートを白木のベッドの拭き掃除に使用した。後で製品の注意表示を見ると、“白木には使用しないでください”となっていた。
- 古いドアに家具用洗浄剤を直接かけて拭き取ったところ、シミが残って白っぽくなってしまった。後で製品表示を見ると、“ドアなどは、シミの原因となるので、直接スプレーするのは避け、布等にスプレーして拭き取る”となっていた。

当初から製品に注意表示書面がなかったと思われる事例

- 健康器具と敷きマットを買って１年間使ったところ、床に色移りしていた。調べると、本来同マットに添付される書面には、「色移りすることがあるので、使用後は片づけて保管する」となっていた。

B 製品の機能を応用して工夫したものの、目的外の使用をしたことで火傷を負う事故になったトラブルも発生しています。 製品の注意表示を確実に守る必要があります。

目的外の使用をしてしまった事例

- 夏の夜、窓を開けていても暑かったので、クールダウン商品として買ったエアゾール式冷却スプレーで両脚を冷やした。数分後、煙草を吸おうと火を付けた際に引火して脚などに火傷(2 度)を負った。消費生活センターが現物を確認すると、用途は“アクシデント直後の応急アイシング用”で、“用途以外の目的に使用しないこと”となっていた。また、「火気と高温に注意」が表示されていた。

C 製品に注意表示があるものの、購入する前に注意表示の内容を確認することができない場合もあります。購入する際には、手間をかけてもメーカー等に問い合わせることが必要でしょう。

製品の注意表示が、“適さない場合があるので、目立たないところで試してください”という事例

- エアゾール式ツヤ出し剤をバッグに使用したところ、白っぽくなってしまった。ツヤ出し剤には“適さない場合があるので、目立たないところで試してください”との注意表示があったが、気が付かなかった。
- エアゾール式塗料を使って白ヘルメットを着色したところ、表面に溝のような模様ができてしまった。当センターがインターネットで調べたところ、“適さない場合があるので、目立たないところで試してください”となっていた。

D 製品の取扱説明書に、警告表示として禁止事項・指示事項だけがあるものや、禁止事項とその理由(それを守らないとどうなるか)も表示されているものの、説明が不充分な場合がありました。洗面化粧台のケミカルクラックは、メーカーや業界では常識であっても、未だ一般的に知られていないように感じます。

ケミカルクラックに関する説明がなかった事例

- 洗面化粧台にヒビが入ってしまったので、メーカーに調べてもらうと「ケミカルクラック」と言われた。取扱説明書には、“整髪料や化粧品は付けないでください”となっていたが、“割れる”とは書かれてなかった。
- 洗面化粧台のミラーキャビネットに亀裂が入っていた。メーカーから「ケミカルクラック」と言われた。取扱説明書には“破損の恐れがあるので、化粧品を付着させないこと”となっているが、ケミカルクラックに関する説明がなかった。

E 製品に表示された使用方法を守れば問題は発生しないものとして、定められた使用方法から大幅に外れた場合の危険表示がなかったために凍傷を負った事例がありました。凍傷になる条件は－4℃と言われていますので、特に注意が必要です。

凍傷に関する危険表示がなかった事例

- 自家用車にエアゾール式補修用塗料を表示された使用時間より長い時間使用していたら、指先の感覚がなくなり、掌に水ぶくれが生じた。皮膚科で凍傷(2 度)と診断された。同塗料には凍傷に関する注意表示がなかった。　当センターからメーカーに、注意表示の必要性について検討をするよう要望した。

３．　入手資料の紹介

―2012 年３月度に化学製品ＰＬ相談センターで入手したおもな資料をご紹介します。
あわせて、資料のなかで化学製品に関連すると思われる記事についても紹介しています。

1. 独立行政法人 国民生活センター『月刊国民生活』№.48　2012.4
2. 独立行政法人 国民生活センター「今月の商品テスト実施状況(12 年１月分)」2012 年３月１日
3. 公益財団法人自動車製造物責任相談センター「相談状況（2012 年２月度)」
4. ガス石油機器ＰＬセンター「ＩＮＦＯＲＭＡＴＩＯＮ」2012.2
5. 医薬品ＰＬセンター「平成２３年度第３四半期（10～12 月）報告書」
6. 日本石鹸洗剤工業会　広報誌「ＣＬＥＡＮ ＡＧＥ」№.229
7. (社)消費者関連専門家会議『ＦＯＲＵＭ』Vol.215　2012.3

★アクティビティーノートに関するご意見･ご感想をお待ちしております。

化学製品ＰＬ相談センター
〒１０４－００３３　東京都中央区新川１－４－１ 住友六甲ビル
ＴＥＬ：０３－３２９７－２６０２　ＦＡＸ：０３－３２９７－２６０４
ＵＲＬ：http://www.nikkakyo.org/plcenter/

４．　メディア情報から

―新聞(首都版)などで報道されている、化学物質･化学製品、消費者問題等に関する記事を紹介するコーナーです。
(記事の存在のみご紹介しています。記事そのものの提供は著作権法により禁じられていますので、内容の詳細は各紙面でご確認ください。)

＊ 国民生活センター 事業移行を先検討 消費者庁、内閣府・・・6月めどに結論 (3/2 東京)
＊ 化学物質流出、震災備え調査　大阪府 (3/7 朝日)

化学製品ＰＬ相談センターニュースメールメンバー登録受付中！

『アクティビティーノート』の発行や、催し物、出版物のご紹介など、当センターの最新情報を随時お知らせするインターネットメールサービスです。

- **人数や資格の制限はありません。(誰でも登録できます。)**
- **費用は無料です。(インターネット通信費･接続費は各自でご負担ください。)**
- **お申し込みはE-mail (PL@jcia-net.or.jp) で。**
  (件名に「ニュースメールメンバー登録」とご記入ください。)
  ① ご氏名 (フリガナ)　② お勤め先 (フリガナ)　③ ご所属･お役職･ご担当など
  ④ ご連絡先 (勤務先か自宅かを明記) の住所･TEL･E-mailアドレス

※　ご連絡頂きました個人情報は、当センターのプライバシーポリシーに則り適正に管理いたします。

化学の発展を支えた日本の研究者

日本の人絹工学のパイオニア

今号は、日本で初めてビスコース人造絹糸（レーヨン）の製造工業化に成功した久村清太（1880-1951）と秦逸三（1880-1944）です。

久村は酒田に生まれ、荘内中学校、第二高等学校を経て東京帝国大学工学科大学応用化学科へ入学するが、町工場のアルバイトでレザーの研究に熱中し、ついに学校を中退してその工場の研究主任となる。久村はレザーの塗料の応用でビスコース（木材パルプを苛性ソーダで処理し、これに二硫化炭素を加えた粘液物の水溶液）の研究に着手する。この研究でビスコースの利用方法としては人造絹糸製造しかないと結論し、研究を進めるが、設備関係で行き詰る。しかし、研究の傍ら、艶消しレザーの開発で特許をとり、それが鈴木商店の金子直吉に認められ、東レザー株式会社の技師長として迎えられ、大阪に赴任する。

秦は広島県立広島第一中学校、第一高等学校を経て東京帝国大学医科大学薬学部に入学したが、同大学工科大学応用化学科に転入学した。 1908 年に卒業後、樟脳事務局に就職し、のち神戸税関にて輸入人絹糸の通関手続きの仕事を 3 年するが、単調な役人仕事に飽きて辞任する。この頃、東レザー株式会社の技師長であった久村から「ビスコースで人造絹糸を研究したら面白いだろう」と聞く。秦は、専攻の化学を活かす就職先として、米沢高等工業学校（現山形大学工学部）の応用化学講師の道を紹介され、赴任に当たり人造絹糸の研究をしようと決心した。

秦は妻艶枝の郷里の関係で夏、冬、春の休みには大阪に行き、その都度久村からビスコースの作り方等アドバイスを受け、研究を続けた。しかし、研究費は少なく、研究に没頭するあまり研究室の薬品を、他の教授たちのことを考えないような使い方をしたので、学内で窮地に立たされた。久村に助力を求めた秦は、人造絹糸製造研究助成費として東レザー株式会社から研究費を支給された。手探りで行う研究は続き、ビスコースが糸になる時とならぬ時があり、散々同じようなことを繰り返した末に、ようやくビスコースの熟成関係が会得でき、糸らしいものを作り出すことに成功した。その後も、久村の助けを借りながら、二硫化炭素ガス中毒で何度も宿直室に担ぎ込まれるような厳しい実験研究を重ね、又、家庭では妻の協力を得て、絹糸研究用の蚕を飼ったりして、上質の人絹製造を目指した秦は、1916 年東レザーから改称した東工業株式会社分工場米沢人造絹糸製造所の工場長として迎えられた。1918 年に東工業株式会社分工場米沢人造絹糸製造所から独立して帝国人造絹糸株式会社が設立されると、久村と秦は取締役に就任した。

久村と秦は人絹製造の工業化に成功したことで、日本の人絹工学のパイオニアとなった。

出典：帝人株式会社　「帝人の歩み」

※　次号の『アクティビティーノート』は、５月１４日頃に発行の予定です。お楽しみに。